

Citizens Scorecard — La Plataforma de WhatsApp de Zimbabwe, Analizada por IA, para Calificar los Servicios Municipales

AI in the Public Sector · Good practice · Zimbabwe

Puntuación de calidad: 40/100

Solidez de la evidencia: Moderada

Resumen

El Ministerio de Gobierno Local de Zimbabwe lanzó una plataforma de WhatsApp donde los residentes califican anónimamente a los municipios en 8 áreas de servicio; la IA analiza las respuestas en tiempo real y las puntuaciones ahora representan más del 40% de la calificación oficial de desempeño de cada municipio.

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Transferability / demonstrated replication	1/3
Evidence of impact / measured public value	1/3
Transparency, fairness & accountability	1/3
Scalability beyond pilot	2/3
Governance, capability & sustainability	1/3

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

C-NAPSE web research — consultado el 2026-07-19

Ministry of Local Government and Public Works, Zimbabwe, with the Harare Institute of Technology — consultado el 2026-07-19

Southerton Business Times — Government launches WhatsApp platform for residents to rate council services — consultado el 2026-07-19

ZimHub — Citizens get a vote on service delivery — consultado el 2026-07-19

Urban Councils Association of Zimbabwe — Ministry launches Citizen Engagement and Scoring Platform — consultado el 2026-07-19

Citar — Evidoria. Citizens Scorecard — La Plataforma de WhatsApp de Zimbabwe, Analizada por IA, para Calificar los Servicios Municipales. ID persistente: 45ffc3fa-a863-46cb-9cac-f33e73aa5981.